

**Análise da satisfação com o processo de avaliação de desempenho numa organização de
prestação de serviços a organizações do sector público português**

*Analysis of satisfaction with performance appraisal process in an organization providing
services to Portuguese public sector organizations*

Vanessa Sofia Amado Madeira

Orientador: Prof.^a Doutora Catarina Joana Vieira Gomes

*Dissertação para obtenção de grau de Mestre
em Gestão e Políticas Públicas*

RESUMO

Nos últimos anos, a avaliação de desempenho tem sido uma das áreas da Gestão mais importante e estudada, com o foco da investigação nas organizações públicas e privadas. A avaliação de desempenho é um processo em que se procura identificar, observar, medir e desenvolver o desempenho dos membros de uma dada organização em consonância com a sua missão, visão e valores, sendo a satisfação com a mesma, uma das reações mais frequentemente medidas. Na presente dissertação será analisada a satisfação com o processo de avaliação de desempenho (PAD) numa organização de prestação de serviços a organizações do sector público português. Isto porque a satisfação dos colaboradores gera comportamentos que tendem a refletir-se num bom desempenho, o que contribui para a melhoria da prestação do serviço público. Assim, pretende-se estudar a perceção da utilidade e precisão do PAD e a sua relação com a satisfação com a avaliação de desempenho, assim como o papel mediador da satisfação com o PAD na relação entre a perceção da utilidade e a perceção da precisão do PAD com a satisfação com a avaliação de desempenho. Para esta análise foram recolhidos dados de 47 colaboradores da organização investigada. Os resultados demonstraram que existe uma relação positiva entre a perceção da utilidade e precisão do PAD e a satisfação com avaliação de desempenho, bem como uma relação positiva entre a satisfação com o PAD e a satisfação com a avaliação de desempenho.

Palavras-Chave: avaliação de desempenho, satisfação com a avaliação de desempenho, serviço público, perceção da utilidade, perceção da precisão.

ABSTRACT

In recent years, performance appraisal has been one of the most important and studied areas in Management, with emphasis of the investigation in public and private organizations. Performance appraisal is a process that seeks to identify, observe, measure and develop the performance of members of a given organization in line with the organization's mission, vision and values, and satisfaction with it is one of the most frequently measured reactions. In this dissertation, the satisfaction with performance appraisal process in an organization that provides services to Portuguese public sector organizations will be analyzed; because, employee's satisfaction generates behaviors that are likely to be reflected in good performance, which contributes to a better public service delivery. As such, the purpose is to study perceived utility and accuracy of the performance appraisal process and its relationship with satisfaction with performance appraisal, as well as the mediating role of satisfaction with performance appraisal process in the relationship between perceived utility and perceived accuracy of the performance appraisal process with satisfaction with the performance appraisal. In this analysis, data was collected from 47 employees of the studied organization. The results showed that there is a positive relation between the perceived utility and accuracy of the performance appraisal process and the satisfaction with the performance appraisal, as well as there is a positive relation between the satisfaction with the performance appraisal process and the satisfaction with the performance appraisal.

Keywords: performance appraisal, satisfaction with performance appraisal, public service, perceived utility, perceived accuracy.